Preatendedor UNEX® F616

La F616 tiene la posibilidad de agregar una tarjeta de preatención que permite atender las llamadas, emitir un mensaje de bienvenida y eventualmente admitir el ingreso de tonos para cambiar el destino de la llamada (discado entrante).
El preatendedor de la F616 no ocupa posición de interno.

Características

El preatendedor contiene dos canales, en cada uno de los cuales pueden grabarse mensajes de bienvenida diferentes, y la F616 permite programar línea por línea si puede intervenir el canal 1, el canal 2 o ambos.
Las características principales del mismo son:

- Dos canales, que permiten atender simultáneamente dos comunicaciones.
- Todos los mensajes de ayuda son pregrabados en fábrica y no pueden ser cambiados por el usuario.
- El usuario puede grabar los mensajes de bienvenida, submenús y especiales, en forma independiente en cada canal.
- Se pueden grabar como máximo ocho mensajes por canal.
- Hay aproximadamente cuatro minutos para el total de los mensajes por canal.
- El tiempo de cada mensaje no puede superar los 105 segundos.

Funcionamiento con discado entrante deshabilitado.

Básicamente, se puede programar para cada línea que al recibir una llamada, emita un mensaje de bienvenida (mensaje 01 en servicio diurno y 02 en nocturno).
Hay dos formas en que puede intervenir el preatendedor:

- Atiende: Al ingresar la llamada emite el mensaje.
- Espera y atiende: Al ingresar la llamada, la F616 manda llamada a los internos programados, y solo si no atienden en cierto lapso, interviene el preatendedor. El tiempo 21 regula el mencionado lapso.

Una vez que se ha emitido el mensaje, la llamada será derivada a los internos programados. Si se hubiera programado esa línea en modo "No llama", luego de emitido el mensaje la F616 cortará la comunicación. Esta facilidad puede ser útil en servicio nocturno, para dar una indicación de horario de atención a quines llaman.
El tiempo 01 y el parámetro 10, regulan la acción del preatendedor cuando llama a los internos programados. Si la llamada no es atendida en el lapso indicado, la F616 emitirá el mensaje *"Aguarde por favor*", e intentará llamar nuevamente a los internos programados. Este proceso se repetirá tantas veces como se haya programado (parámetro 10), y al final cortará la comunicación. Si se ha grabado el mensaje 10, emitirá el mismo previo al corte. Podría ser un mensaje del tipo "*En este momento todos nuestros operadores están ocupados. Por favor reintente su llamada en algunos minutos.*" por ejemplo.
La cantidad de veces que interviene el preatendedor se establece en una vez en la programación de fábrica, es decir que si la llamada no es atendida, la F616 corta la comunicación, sin emitir el mensaje de espera.

Funcionamiento con discado entrante habilitado.

En este caso una vez que el mensaje de bienvenida es emitido, hay un tiempo de espera (tiempo 02) que el llamador marque una opción para que la llamada sea derivada a internos distintos a los programados. Es posible también marcar la opción mientras se está emitiendo el mensaje, lo que agiliza el proceso para el caso en que la persona que llama conozca las opciones disponibles.
Las posibilidades son:

- Si marca un interno, la llamada puede dirigirse al mismo interno, a otro interno, a un grupo o a los internos programados (operadora).
- Si marca un dígito, además de las opciones anteriores, tiene la posibilidad de brindar un nuevo menú de opciones, que en adelante llamaremos submenú.
- Si no marca opción alguna, recibirá el mensaje "*Un momento por favor*", y la llamada será dirigida a los internos programados. La programación de características misceláneas de la F616, permite eliminar dicho mensaje de ayuda.

Se puede definir al seleccionar un interno, que se controle o no si el mismo está ocupado previo a dirigir la llamada. Al llamar a un interno sin control de ocupado, la F616 intentará transferir la llamada durante el tiempo programado (tiempo 03). Si en ese momento el interno está ocupado en conversación, recibirá un tono de aviso de urbana llamando.
Si en cambio se define la transferencia con control de ocupado, al marcar un interno, si el mismo no está libre en ese momento, el llamador recibirá el mensaje "*El interno está ocupado* ". Si en cambio el internos está libre, recibirá llamada durante el tiempo programado (tiempo 03) y si no contesta, el llamador recibirá el mensaje "*El interno no contesta* ". Luego del mensaje de ocupado o no contesta, y dependiendo de la programación de características misceláneas realizada, el llamador recibirá el mensaje "*Le comunico con operadora* ", o bien "*Marque 1 para otro interno, 0 para operadora* ". En esta última opción, en caso de ausencia de discado, la llamada será dirigida a los internos programados (operadora).
En el caso de llamada a grupo, además de poder elegir el modo de llamada al mismo (primero libre, todos, rotativo normal o rotativo con captura automática), también se puede programar el curso de acción a seguir en caso de que ningún miembro del grupo conteste la llamada. Una posibilidad es que la llamada sea dirigida a los internos programados y la otra es que corte la comunicación. En este último caso, si el mensaje 20 ha sido grabado, la F616 emitirá el mismo previo al corte. Esto puede ser útil para emitir un mensaje del tipo "*En este momento los integrantes del grupo seleccionado están ocupados, por favor reitere su llamado en algunos minutos*".
En cualquiera de los casos antedichos (interno ocupado o no contesta o grupo no contesta), si la llamada se dirige a la operadora, son aplicables las posibilidades descriptas en el punto anterior, en lo que hace a tiempos y veces que interviene.

Submenús

Como ya fue explicado, se puede programar que al marcar un dígito, en lugar de dirigir la llamada a un interno o grupo de internos, la F616 emita un nuevo menú de opciones o submenú.
Los mensajes de submenús serán del 11 al 19. Se apela a un ejemplo para comprender la forma de numeración de submenús: Supongamos el siguiente mensaje de bienvenida: *"Ud. Se ha comunicado con la empresa ABC, para Ventas marque 1, para Administración marque 2, para Servicio Técnico marque 3, o aguarde y será atendido".* Supongamos también que queremos brindar un submenú en el caso de que ingresen 1 (ventas) y 3 (Servicio Técnico). En ese caso, grabaríamos un mensaje 1**1** que diría: *"Para ventas mayoristas marque 1, para ventas minoristas marque 2"*, y un mensaje 1**3** que sería: *"Para consultas marque 1, para equipos en reparación marque 2, para equipos en garantía marque 3".* Es decir que cuando se ofrece un menú, este permitirá elecciones de un dígito **X** (de 1 a 9), y si queremos brindar un submenú para ese dígito, habrá que grabar un mensaje 1**X.**
Los puntos salientes de los submenús son:

- Se puede definir un submenú para que en caso de que no se reciba discado durante la emisión del mismo, la comunicación se derive a los internos programados o sea cortada. Este último caso puede usarse para mensajes del tipo informativos.

- Cada dígito discado dentro de un submenú, a excepción del 0, puede definirse para dirigir la llamada a un interno o grupo de internos.
- Si durante la emisión de un submenú se marca 0, el mens aje se repetirá desde el inicio.

Tipos de Mensajes

Los mensajes a grabar por el usuario pueden ser:

- Mensaje 01 : Bienvenida diurno
- Mensaje 02: Bienvenida nocturno
- Mensaje 11 a 19 Mensajes de submenúes
- Mensaje 10 Internos programados (operadora) no responde
- Mensaje 20 Grupo seleccionado no responde.

Los mensajes de ayuda están pregrabados en fábrica y no se pueden cambiar.

Programaciones relacionadas

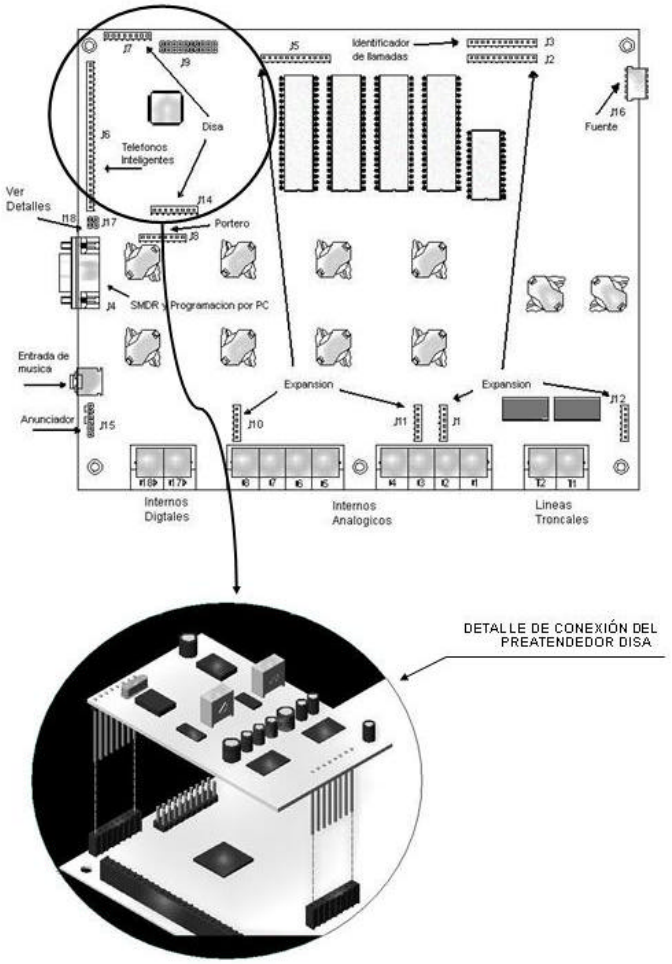
- Habilitar la línea para intervención del preatendedor. Ver Programación 1.2.3.
- Programar en la línea la modalidad del preatendedor. Ver Programación 1.2.4.
- Programar en Parámetros varios las veces que interviene el preatendedor (parámetro 69). En tiempos los tiempos relacionados con el mismo (tiempos 01, 02, 03, 20, 21 y 22). Por último en caracterís ticas misceláneas el tratamiento ante interno ocupado (item 8) y la emisión de mensaje "*Un momento por favor*" (item 7). Ver Programación 1.5.
- Grabar los mensajes necesarios en el preatendedor. Ver Programación 1.8.
- En caso de discado entrante habilitado, programar las opciones de discado entrante.

Para escuchar los mensaje en el preatendedor.

Se debe marcar **45 c mm**.

Donde c es el canal a escuchar (1 o 2) y mm es el mensaje a escuchar (01, 02, 10, 20 o 11 a 19). El interno debe tener habilitada esta facilidad, Si recibe tono de ocupado puede ocurrir:

- La tarjeta de preatendedor no está instalada en la central.
- Se ingresó un número de canal erróneo.
- Se ingresó un número de mensaje erróneo o que no fue grabado aún.

El canal elegido está ocupado en ese momento.

Detalle de Montaje.